

# **Perancangan Aplikasi Penilaian Kualifikasi Kerja Pegawai Menggunakan *Bayessian Classification* ( Studi Kasus : CV. Tripola Jaya )**

**<sup>1)</sup> Galih Tentrem Tri Wismanto, <sup>2)</sup> Charitas Fibriani, <sup>3)</sup> Adi Nugroho**

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Kristen Satya Wacana

Jl. Diponegoro 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

Email: <sup>1)</sup>672009242@student.uksw.edu, <sup>2)</sup>charitas@staff.uksw.edu,

<sup>3)</sup>adinugroho@staff.uksw.edu

## ***Abstract***

*One solution that can be done by the company to keep its sales performance are always in a good position is to analyze and determine the factors that could keep sales performance itself is in a good position. Analysis can be done by collecting data on complaints and grievance historical or past and then look at the chart performance of the company's sales. In the data can be seen a lot of components associated with service to the customer including the relationship between the type of problems mentioned in the complaint, a team of employees who handle complaints, and the duration of the solution time. Data mining can provide information that is specific employee is suitable to solve certain kinds of problems. Through this information, then when there is a new complaint comes in, then the system may recommend the most suitable employees to complete the job type. In this study designed data mining application that serves to analyze the efficiency of customer complaints handling Tripola Jaya.*

**Keywords:** *Data Mining, Naïve Bayes, Tripola Jaya*

## **Abstrak**

Salah satu solusi yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga agar kinerja penjualannya selalu berada dalam posisi baik adalah dengan menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang dapat menjaga kinerja penjualan itu sendiri berada dalam posisi baik. Analisis dapat dilakukan dengan mengumpulkan data keluhan dan penanganan keluhan yang bersifat historis atau lampau dan kemudian melihat grafik kinerja penjualan perusahaan. Di dalam data tersebut dapat terlihat banyak komponen yang terkait dengan pelayanan terhadap pelanggan diantaranya hubungan antara jenis masalah yang disebutkan dalam keluhan, team karyawan yang menangani keluhan, dan durasi waktu penyelesaian masalah. Data mining dapat memberikan informasi yaitu karyawan tertentu cocok untuk menyelesaikan jenis masalah tertentu. Melalui informasi ini, maka ketika terdapat keluhan baru yang masuk, maka sistem dapat memberikan rekomendasi karyawan yang paling cocok untuk menyelesaikan jenis pekerjaan itu. Pada penelitian ini dirancang aplikasi data mining yang berfungsi untuk menganalisis efisiensi penanganan keluhan pelanggan Tripola Jaya.

**Kata Kunci:** *Data Mining, Naïve Bayes, Tripola Jaya*

<sup>1)</sup>Mahasiswa Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana

<sup>2,3)</sup>Staf Pengajar Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Satya Wacana.